গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সমাজসেবা অধিদপ্তর
(গবেষণা, মূল্যায়ন, প্রকাশনা ও জনসংযোগ শাখা)
আগারগাঁও, শেরেবাংলা নগর, ঢাকা।
www.dss.gov.bd

"উন্নয়ন ও সমৃদ্ধির অগ্রযাত্রায়
দেশ গড়বো সমাজসেবায়"

বিষয়: অংশীজনের (Stake Holders) অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি: সৈয়দ মোঃ নুরুল বাসির, পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ),
সভার স্থান: "বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, ঢাকা এর সভাকক্ষ।
তারিখ ও সময়: ১৪ মে, ২০২৩, সকাল: ১১:০০ ঘটিকা।

উপস্থিতিঃ তালিকা পরিশিষ্ট 'ক'।

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে আলোচকবৃন্দ আলোচ্যসূচি অনুসারে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের বিষয়ে আলোচনা শুরু করেন। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) মূলত বিভিন্ন সরকারি দপ্তরকর্তৃক প্রদানকৃত সেবা নিশ্চিতকরণের একটি প্ল্যাটফর্ম। জিআরএস ব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত প্রতিটি দপ্তরে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের একজন নাগরিক যে কোনো সেবার বিরুদ্ধে তার অসন্তোষ বা ক্ষোভ জানিয়ে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। আলোচকবৃন্দ অংশীজনের (Stake Holders) অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনায় নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাসমুহের সমাজ উন্নয়নে ভূমিকা, সমস্যা ও সম্ভাবনা বিষয়ে করণীয় নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা করেন। অতঃপর আলোচনান্তে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয় :

| ক্রম | বিষয় | আলোচনা | সিদ্ধান্ত ও বাস্তবায়নকারী |
|---|---|---|---|
| ০১. | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন | সমাজসেবা অধিদফতরের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে অংশীজনের (Stake Holders) অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সমাজসেবা অধিদপ্তরাধীন নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাসমুহের সমাজ উন্নয়নে ভূমিকা, সমস্যা ও সম্ভাবনা সংক্রান্ত অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়। সভায় উপস্থিত নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাসমুহে বর্ণিত বিষয়ে সভার আয়োজন করতে হবে। পর্যায়ক্রমে নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাসমুহের সভা আয়োজনের বিষয়ে গুরুত্বারোপ করা হয়। | **সিদ্ধান্ত:**<br>সমাজ উন্নয়নে ভূমিকা, সমস্যা ও সম্ভাবনা বিষয়ে অংশীজনের (Stake Holders) অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সভায় উপস্থিত সমাজসেবা অধিদপ্তরাধীন নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাসমুহকে সভার আয়োজন করতে হবে। পর্যায়ক্রমে নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাসমুহে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সভা আয়োজন করতে হবে।<br><br>**বাস্তবায়নে:**<br>১। উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, তেজগাঁও, ঢাকা |

| ক্রম | বিষয় | আলোচনা | সিদ্ধান্ত ও বাস্তবায়নকারী |
|---|---|---|---|
| ০২. | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে তথ্য প্রদানকারী নিযুক্তকরণ | সমাজ উন্নয়নে ভূমিকা, সমস্যা ও সম্ভাবনা বিষয়ে অংশীজনের (Stake Holders) অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে তথ্য প্রদানের জন্য সভায় উপস্থিত সমাজসেবা অধিদপ্তরাধীন নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থায় তথ্য প্রদানকারী নিয়োগ করার বিষয়ে আলোচনা হয়। পর্যায়ক্রমে নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাসমুহে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে তথ্য প্রদানকারী নিযুক্ত করার বিষয়েও আলোচনা হয়। | **সিদ্ধান্ত:** সভায় উপস্থিত সমাজসেবা অধিদপ্তরাধীন নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থায় তথ্য প্রদানকারী নিয়োগ করতে হবে।<br>**বাস্তবায়নে:**<br>১। সংশ্লিষ্ট নিবন্ধিত সংস্থাসমূহ। |
| ০৩. | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে যাবতীয় তথ্যের ক্যাটালগ ও ইনডেক্স তৈরি/ হালনাগাদকরণ | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অনুযায়ী যাবতীয় তথ্যের ক্যাটালগ ও ইনডেক্স হালনাগাদ করার বিষয়ে আলোচনা হয়। | **সিদ্ধান্ত:**<br>সমাজসেবা অধিদপ্তরাধীন নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাসমুহকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে যাবতীয় তথ্যের ক্যাটালগ ও ইনডেক্স তৈরি এবং হালনাগাদ করতে হবে।<br>**বাস্তবায়নে:**<br>১। সংশ্লিষ্ট নিবন্ধিত সংস্থাসমূহ। |
| ০৪. | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে যে কোনো তথ্য প্রাপ্তির আবেদন নিষ্পত্তিকরণ। | ৪.১ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আবেদন নিষ্পত্তির বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।<br><br>৪.২ কর্মপরিকল্পনা মোতাবেক প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি, মাসিক ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণের বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়। | **সিদ্ধান্ত:**<br>**১.** সমাজসেবা অধিদপ্তরাধীন নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাসমুহকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মাসিক ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন করতে হবে এবং উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।<br>২. সমাজসেবা অধিদপ্তরাধীন নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাসমুহকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য মাসিক, ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি, মাসিক ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত সকল প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে সেবাবক্সে আপলোড করতে হবে।<br><br>**বাস্তবায়নে:**<br><br>১। সংশ্লিষ্ট নিবন্ধিত সংস্থাসমূহ। |

| ক্রম | বিষয় | আলোচনা | সিদ্ধান্ত ও বাস্তবায়নকারী |
|---|---|---|---|
| ৫. | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অনুযায়ী সেবা সহজীকরণ | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অনুযায়ী সেবা সহজীকরণে নিম্নোক্ত বিষয়ের উপর বিস্তারিত আলোচনা হয়।<br>৫.১ উর্ধতন কর্তৃপক্ষের সাথে যোগোযোগ<br>৫.২ জনপ্রতিনিধিকে সম্পৃক্তকরনের জন্য অবহিতকরণ;<br>৫.৩ নিবন্ধিত প্রতিষ্ঠানের কমিটি অনুমোদন;<br>৫.৪ স্মার্ট বাংলাদেশ প্রণয়নে জনসচেতনতামুলক কার্যক্রম গ্রহণ;<br>৫.৫ প্রশিক্ষণ প্রদান;<br>৫.৬ SDG কার্যক্রম বাস্তবায়নে সহযোগিতা;<br>৫.৭ সিটিজেন চার্টার প্রণয়ন; | **সিদ্ধান্ত:**<br>গঠনতন্ত্র অনুযায়ী নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাসমুহকে সেবা প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলের সাথে যোগাযোগ রাখতে হবে।<br><br>**বাস্তবায়নে:**<br>১। উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, তেজগাঁও, ঢাকা<br>২। শহর সমাজসেবা কার্যক্রম ১/২/৩/৪/৫/৬/৭/ ৮, ঢাকা<br>৩। সংশ্লিষ্ট নিবন্ধিত সংস্থাসমূহ। |

সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(সৈয়দ মোঃ নুরুল বাসির)
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
ফোন: ৫৫০০৭০২২
ই-মেইল: director-admin@dss.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৪১.০১.০০০০.০৪৯.০৬.০১১.২০. ৪২৩                                তারিখ: ২৯মে, ২০২৩

সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে অনুলিপি প্রেরণ করা হলো:

১. পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ/কার্যক্রম/প্রতিষ্ঠান/সামাজিক নিরাপত্তা), সমাজসেবা অধিদপ্তর, ঢাকা।
২. পরিচালক, বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, ঢাকা।
৩. অতিরিক্ত পরিচালক (কার্যক্রম/প্রতিষ্ঠান/ সামাজিক নিরাপত্তা/পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), সমাজসেবা অধিদপ্তর, ঢাকা।
৪. উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, তেজগাঁও, ঢাকা।
৫. উপপরিচালক (সকল), সমাজসেবা অধিদপ্তর, ঢাকা।
৬. সমাজসেবা অধিদপ্তরের এপিএ সমন্বয়কারী, সমাজসেবা অধিদপ্তর, ঢাকা।
৭. শহর সমাজসেবা কার্যক্রম ১/২/৩/৪/৫/৬/৭/৮ ..............................ঢাকা।
৮. সভাপতি/............... .... /
/সম্পাদক/........................
৯. জনাব/বেগম..........................................

সদয় জ্ঞাতার্থে:

০১। মহাপরিচালক, সমাজসেবা অধিদপ্তর, ঢাকা।
০২। সচিবের একান্ত সচিব, সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
০৩। উপসচিব (কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা), সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

২৯/৫/২৩

(আদিল মোত্তাকীন)
উপপরিচালক (প্রকাশনা)
ই-মেইল : adil.mtq@gmail.com